



善意溝通修復協會
Association of Compassionate
Communication and Restoration

善意溝通





課程目標



C7

傷人4D



詞: 鄭若瑟 蘇玲 涂凱傑
曲: 涂凱傑
演唱: 藍燁
製作人: 涂凱傑
編曲: 雞二兄弟
混音: 雞二兄弟
導演: 鄭若瑟

有話要說



有話要說

鄭若瑟 · 涂凱傑 · 蘇玲 共同作詞



- 我不是不知道 我不是不明瞭
- 明明心裡都是關心 說的話卻叫人痛心
- 你怕我抽菸 會肺抽筋 打架 會手斷筋
- 玩電動 會傷腦筋 用毒 會發神經
- 你怕我不讀書 以後變廢青
- 你怕你說了千百遍 我都沒有在聽
- 再多的大道理，溝通不好就沒意義
- 大家講東講西，變成了爭來爭去
- 我們走在山林小徑，欣賞不同風景 不解風情，各自揚長而去。



沟通的目的?

生活中讓人受傷的話



- 兒子車禍受傷回家，媽媽看到的講的第一句話是什麼？
- 你為什麼這麼笨！走路不會看路嗎？
- 已經花錢給你補習了，結果還考這種分數。你知不知道我在你身上花了多少心力啊？



八三夭831【老媽最常說的十句話】

語言



- 可以是一扇窗，釋放自由，讓我們看見彼此
 - 心的對話：感受與需要
- 可以是一道牆，審判我們，讓我們分隔兩邊
 - 大腦的對話：4 D暴力



正向的話？

- 「你要想開點，沒什麼過不去的。」
- 「你就是太閒，去當志工吧！」
- 「放下過去，展望未來。」
- 根據董氏基金會統計，心情不好的人最討厭的三句話，
 - 第一「想開一點」
 - 第二「別想太多」
 - 第三「放下」

林奕含 一位曾努力與精神病共存的善良女孩



- 奇怪的是，沒有人要聽我講內心那個很龐大的騷亂、創傷、痛苦，沒有人知道我害怕睡覺、害怕晚上、害怕早上、害怕陽光、害怕月亮。正向思考在病到一個程度之後都是沒有用的，在之前可能有用，可是旁人無法判斷情況到哪裡，過了一個點之後，反過來

像是攻擊，提醒你做不到這些事情

報導者專訪2017.01



讓人難過、衝突的4D語言



• Diagnosis 診斷

- 道德判斷、指責、貼標籤、評論、分析、揣測、比較、同情、諷刺、質問、對質、倚老賣老。

一付自以為是、我比你懂的姿態

• Denial 否定

- 辯解、否定對方想法或感受、更正、敷衍、風涼話、推責任，敷衍搪塞，*通通不想面對*

讓人難過、衝突的4D語言



- Deserve 應得

- 加責任、講大道理，馬後炮，因果說，如果說 *給對方框責任扣帽子*

- Demand 要求

- 指示，要脅，命令，威脅，恐嚇，情緒勒索，*給予有形無形壓力，逼迫就範*

Diagnosis 診斷



- 道德判斷：「你這樣就是不孝」
- 指責：「叫你下床動作要慢一點你就是不聽，現在跌倒了」
- 貼標籤：早莓族、躺平族、怪獸家長，恐龍法官、xx哥、xx妹...
- 評論：「你就是太軟弱，人善被人欺.....」
- 分析：「我覺得你就是抗壓性不夠，才被這種事打敗...」
- 比較：「你為什麼不能像小張那樣，他從來不請假？」
- 同情：「哦，你好可憐喔...」
- 諷刺：「喜憨兒都會做麵包了，你連這個都不會」
- 質問：「生病的人是你，你為什麼沒有按時吃藥？」
- 倚老賣老：「這算不了什麼，我以前年輕的時候 ...」

Denial 否認



- 辯解：「我原想早點打電話給你的，但昨晚...」
- 否定：「高興一點，不要這麼難過...」「妳要堅強...」
- 否定：「不用哭，哭也不能解決問題呀...」
- 更正：「事情的經過不是那樣的...」
- 風涼話：「這沒關係啦，時間會解決一切...」
- 推責任：「都是氣象局資料不準，他們預報要更精確.....」
- 敷衍搪塞：「我們再召開會議研究看看..」

Deserve 應得



- 加責任：「身為媳婦，妳應該要多忍讓...」
- 角色框架：「名人是沒有隱私的，妳就認了吧...」
- 大道理：「你有個好家庭，好工作，好房子，應該要感恩...」
- 馬後炮：「早知如此，何必當初...」
- 因果說：「因為...真是報應...」
- 如果說：「如果你在在乎我...就不會...」
- 如果說：「如果我是你...我就不會...」

Demand 要求



- 指導：「你要多出門，心情才會好...」
- 要脅：「你吃我的，用我的，就得聽我的」
- 命令：「你馬上給我...」
- 恐嚇：「你若沒有用功讀書，以後只能當乞丐....」
- 利誘：「如果你這樣做 ...你將會得到最大的好處」
- 情緒勒索：「你要乖、要聽話，媽媽（爸爸）才會喜歡你！」
- 情緒勒索：「你不多來看我，可能就看不到我了...」

4D

- 大腦語言特徵
 - 1) 以說者之自我為中心
 - 2) 看到問題，沒看到人
 - 3) 要改變對方

問題解決模式



溝通障礙

只談事情 · 不講心情

以善之名的4D

- 我是為你好...
- 耶穌說...
- 孔子說...
- 佛祖說...
- 專家說...



Power over
施壓掌控





善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication and Restoration

Rule1, Do no harm!
不傷害原則!





C2

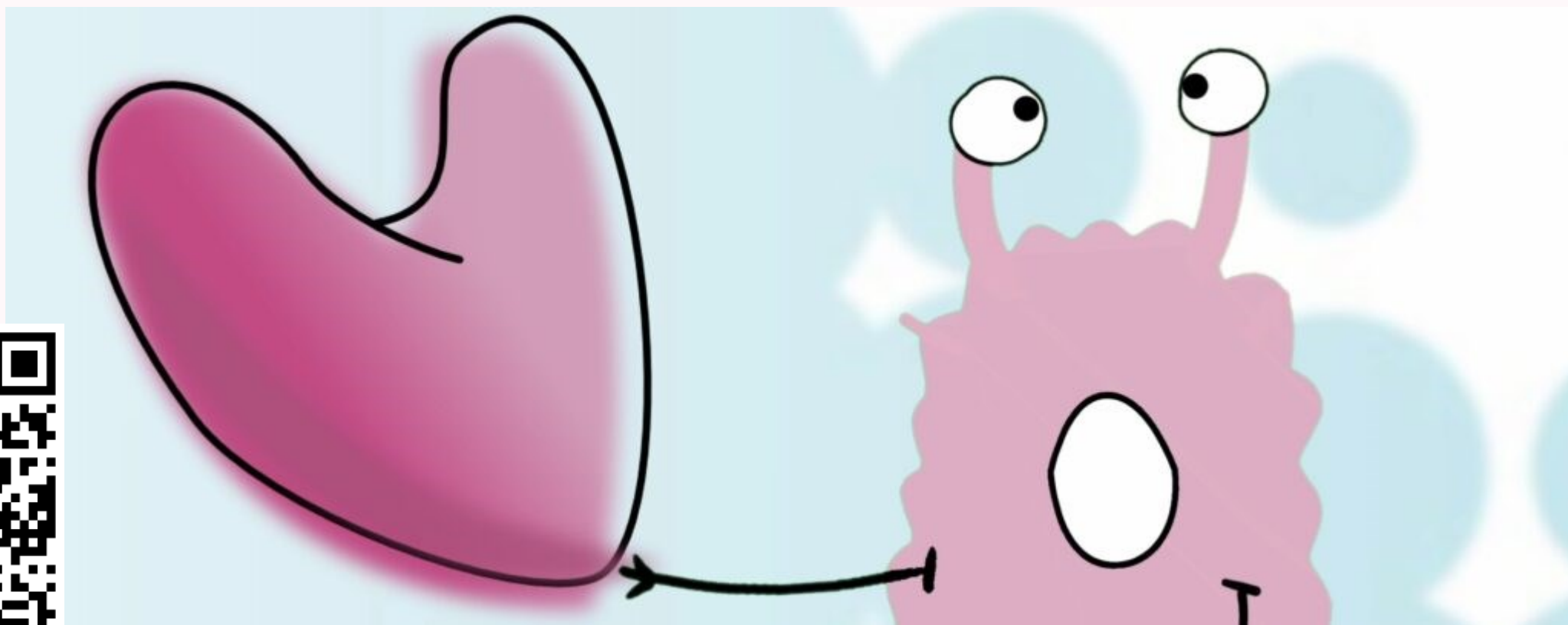


同理4C



菜菜子心情日記

同理心VS同情心



同理心定義



- 藉由想像他人所處情境，感知他人感受或經驗的能力
 - The ability to share someone else's feelings or experiences by imagining what it would be like to be in that person's situation
 - 劍橋字典，Cambridge dictionary
- 察覺他人 *感受、需要、在意的事*。
 - Awareness of others' feelings, needs and concerns.
 - Daniel Goleman, in Working with Emotional Intelligence
- *綜合：藉由想像他人所處情境，察覺和感知他人感受、需要、在意的事*

心

話

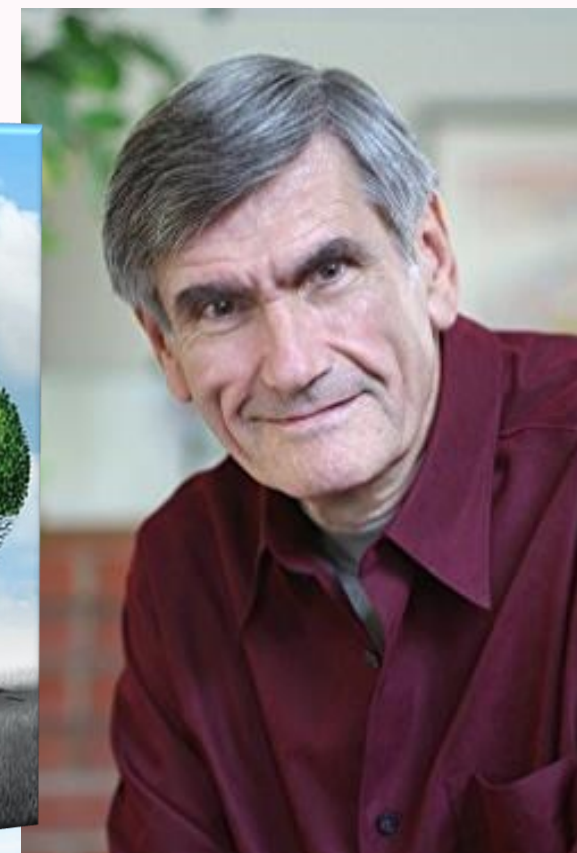
先談心情 · 再講事情

善意溝通

compassionate communication



- 非暴力溝通(nonviolent communication)
- 馬歇爾.盧森堡Marshall B. Rosenberg博士1963首創
- 他以化解衝突著名，早年從事犯罪青少年諮商，也從事修復式司法工作
- 美國的NVC中心1984設立，全世界已有65國家設有中心或團體



照片來源:https://www.amazon.com/-/zh_TW/Marshall-B.-Rosenberg/e/B000APJPFQ?ref=dbs_p_ebk_r00_abau_000000

善意溝通(非暴力溝通)理論



- 善意溝通 (NVC) 之理論認為：慈悲是天性，暴力則是來自教育
- 我們所做的每件事都是為了滿足自己的需要
- 別人對我所做的事，只是他們所知為了滿足自己的需要的最好方式
- 傷害別人的行為，本質上是以悲劇的方式來滿足自己的需要
- 我們要了解自己「自動化思考、語言」習慣，有意識地運用語言
- 我們可以發現更有效而較少傷害的方式來滿足彼此需要

特色與應用



- 比一般同理「感受」更深一層觸及內心之「需要」
- 半結構化，具體易操作
- 一般不具心理學背景之人士皆可以學習並獲益

- 應用
 - 人際關係促進
 - 親子教養，溝通
 - 校園衝突調處
 - 教育改革
 - 司法調解
 - 社區調解
 - 商業調解
 - 自我探索，心靈成長

四大元素改善溝通



觀察不同於評論



觀察不同於評論

- 如攝影機般，就特定時間和情境中進行觀察，並清楚地描述觀察結果
- 將觀察和評論混為一談，別人會傾向聽到批評並反駁我們

你們不要判斷，你們也就不受判斷



心

法

先談心情 · 再講事情
行為背後 · 見好理由

感受不同於想法



想法當作感受



- 我覺得被誤解了。
- 我覺得被利用了。
- 我覺得被批評了。
- 我覺得被忽視了。
- 以上不是感受，是在分析那人是怎樣對待了我們。
- 當我們說「我覺得」，我們常常並不是在表達感受，而是在表達想法。
- 別人的行為不能傷害你，傷害在於你如何對待它。



常見感受

苦

心碎 痛心 憂鬱 難過 不捨 開心 滿足 快樂 興奮

樂

怒

暴怒 激動 生氣 不滿 委屈 沉著 平靜 從容 安詳

和

懼

害怕 緊張 擔心 驚訝 困惑 淡定 安心 自在 輕鬆

安

孤

淒涼 傷感 失落 空虛 寂寞 窩心 感動 甜蜜 幸福

愛

惡

厭惡 反感 嫉妒 厭煩 無趣 有趣 喜歡 渴望 著迷

好

挫

絕望 沮喪 無力 失望 挫折 希望 樂觀 活力 振奮

振

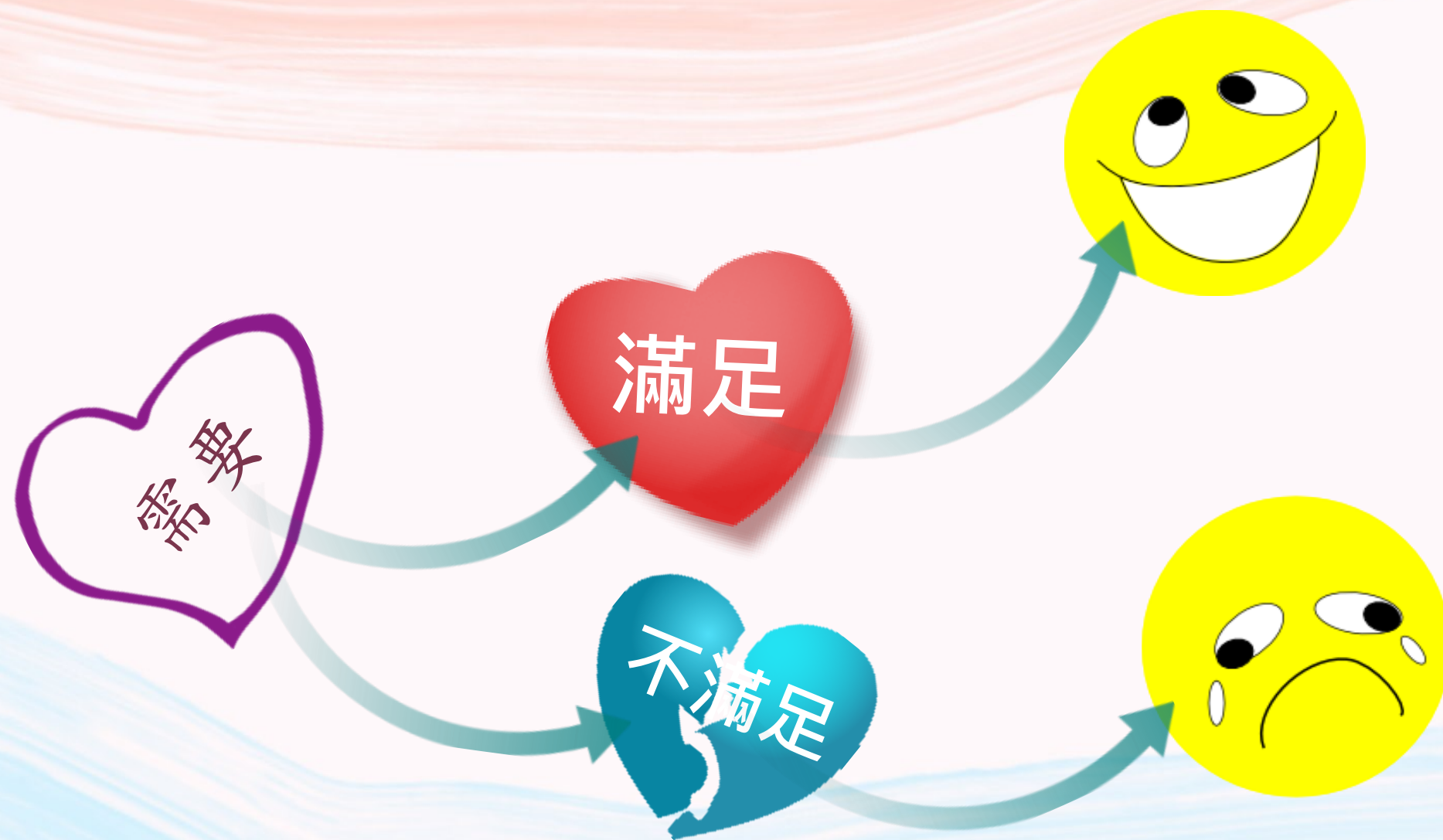
辱

愧疚 懊悔 自卑 丟臉 尷尬 自信 得意 驕傲 光榮

榮

需要不同於策略



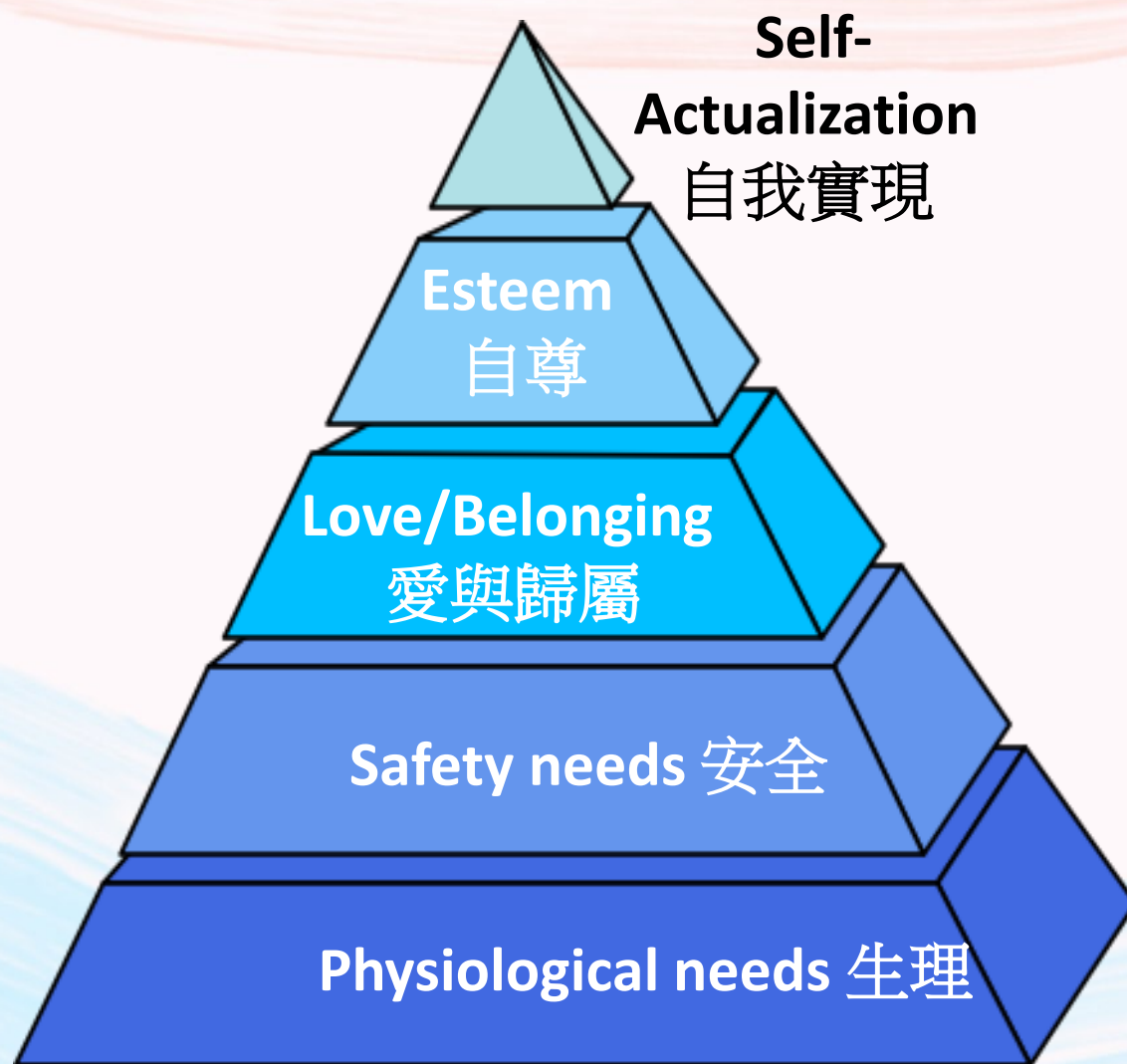




有什麼
感受？

他們什麼需要
沒滿足？

Maslow (馬斯洛) 需要層次理論 (1943)



- 需要是生命的驅力
- 每個感受都在說明我們的需要是否得到滿足
- 每個行為都是在滿足自己的需要
- 意識到你的需要，可以進一步想策略如何來滿足你的需要。



常見需要

滋養 空氣 水 食物 健康 運動 休息 性 觸摸 安全 樂趣 歡笑

依附 歸屬 接納 傾聽 支持 合作 信任 理解 體諒 關心 親密 友誼 疼惜 愛

自主 表達自己 自己決定 自由 尊重 平等對待

自我實現 被欣賞 被看見 被肯定 有貢獻 成就感 有價值 角色成功

正直 真誠 忠實 榮譽 符合信念

知性 成長 學習 創造 新奇 有能力

靈性 和諧 意義 目的感 希望 夢想

紀念 慶祝 分享 哀悼 紀念失落



滿足需要之策略不止一種

news.com/content.php?id=29544&is=台北新聞-人魔潛校園 小二女遭割喉命危

今日大話新聞
www.dmaa-bignews.com

時事論壇 選會風聲 產經視野 今日論壇 自安同動

即時焦點 政治 社會 地方 人物 生活 趣聞

洪平真辭請民進黨議員自選區先謝絕 市議員林有恆指市選選舉程序不公 自吹自擂的...

今日大話新聞、焦點、社會

台北 / 人魔潛校園 小二女遭割喉命危

發佈時間：2015年5月30日 09:46
新聞來源：網絡

【今日大話新聞/台北新聞中心/綜合報導】



▲女童頸管、血管、肌肉遭割斷，一度無呼吸心跳。(圖片來源：網絡翻拍)



即時 要聞 社會 地方 兩岸 全球 評論 產經 股市 運動 數位 娛樂 生活 健康 文教 旅

udn / 即時 / 生活

相關新聞



0



0



2



0



分享

A- A+

7時入校引爭議 校方提早接學生

2015-06-03 10:32:24 中央社 苗栗縣3日電

存新聞

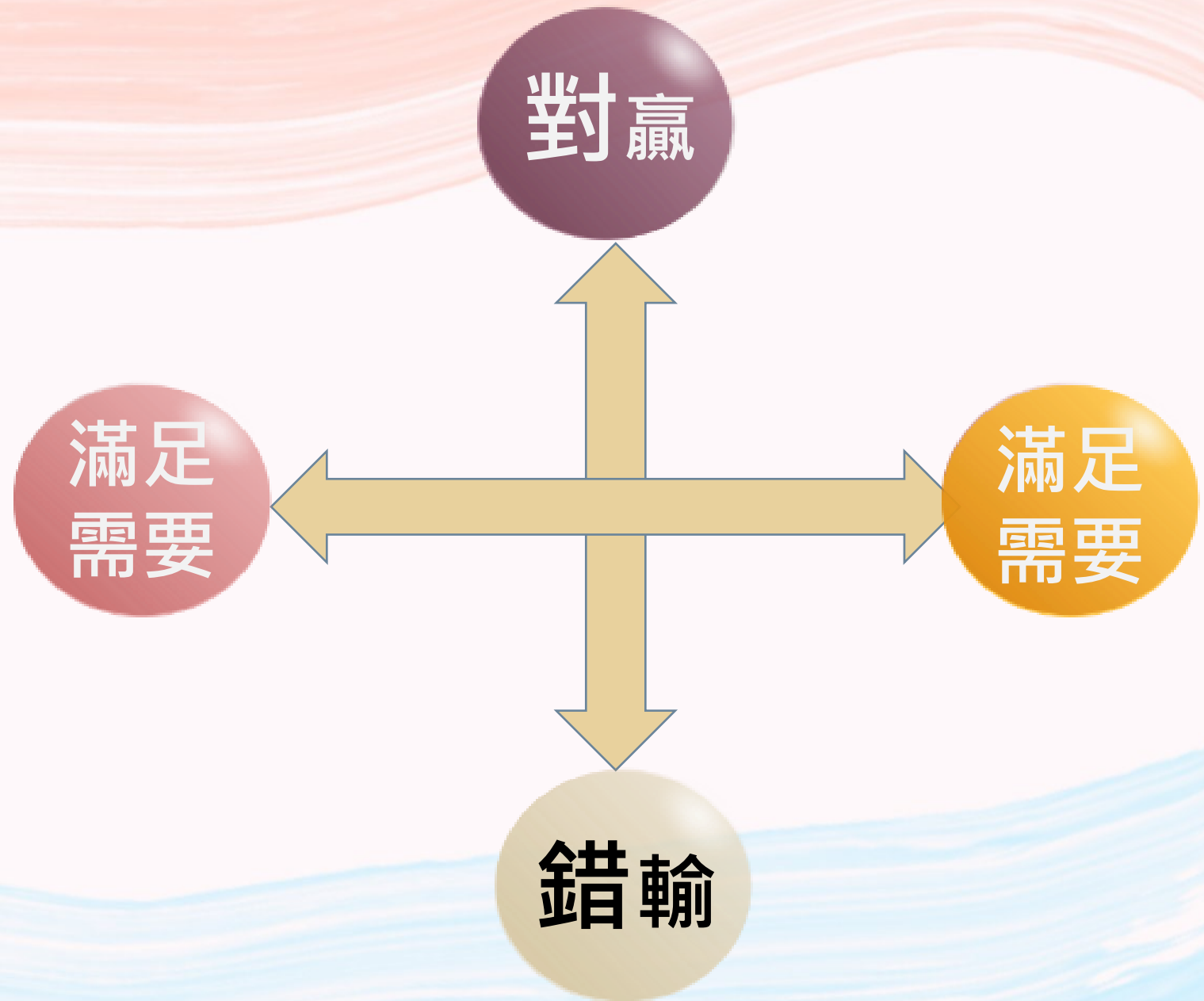
苗栗縣山佳國小規定上午7時才能到校，早到的學童在校外等待引發爭議，今天校長和老師一大早就在大門口迎接學生，讓他們提早進入校園，對此家長和學生都稱「讚」。

山佳國小校長徐政權上午6時許，就已經來到校門口，引導早到的小學生從側門進入校園，並協請山佳守望相助隊支援，先把學童集中在中庭看護，等待老師到校後，再讓學生進入教室。

山佳守望相助隊指出，平常於山佳國小上下課期間，就有派員在路口進行交通安全維護，昨天接到校方請求協助，就立刻「增派人員」過來，幫忙校內安全維護。

徐政權表示，從創校以來每個學年度發放給學童的「入學通知」，詳列出學生到校時間為上午7時至7時25分，但可能有些家長必須提早上班，只好先把孩子送到學校門口，導致學童在校外等候。

善意溝通是
價值思維轉換



心
法

先談心情 · 再講事情
行為背後 · 見好理由
不爭對錯 · 照顧需要

A young boy in a maroon shirt is looking towards a girl in a pink shirt. The girl is seen from the back, with her long dark hair. The background is a plain, light-colored wall.

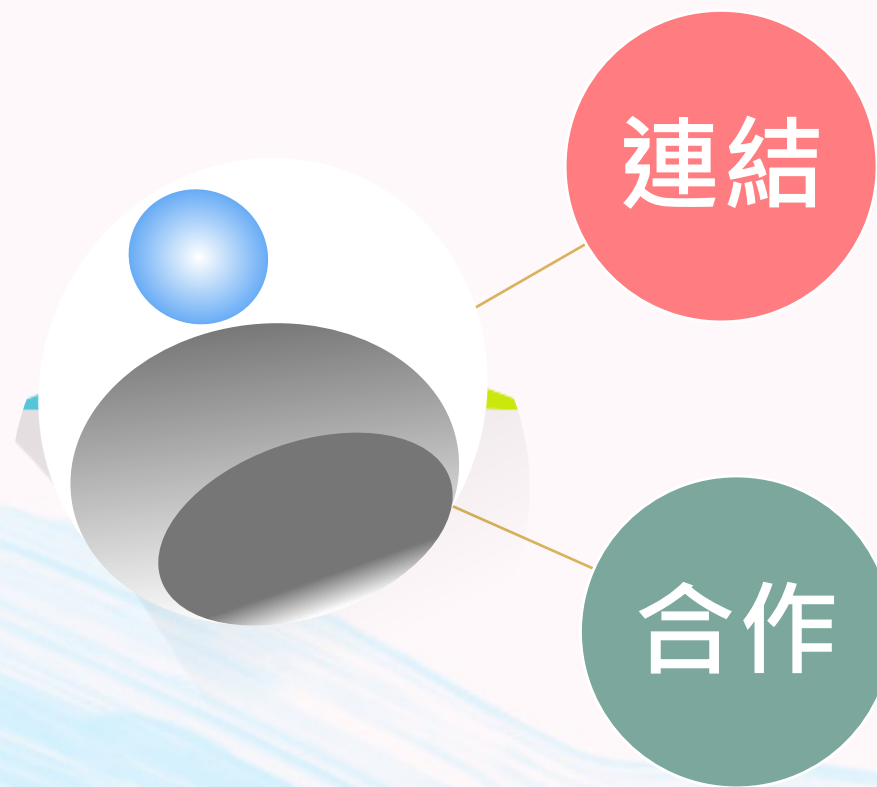
請求不同於要求

要求Demand

- 以「應該」、「必須」、「一定要」、「立刻」等開頭...
- 如果讓他人認為不答應我們就會受到責備，就會把我們的請求看作是命令。
- 聽到命令時，只看到兩種選擇：服從或反抗。
- 他人認為我們是在強迫他們，他們就不會樂於滿足我們的需要。



請求



- 講出雙方感受，需要
- 願意滿足雙方需要

- 我可以先做什麼？
- 我們可以合作做什麼？
- 明確時機且可行
- 正面表示，要...
- 客氣話：請考慮
- 對方可自主決定



心法

先談心情 · 再講事情
行為背後 · 見好理由
不爭對錯 · 照顧需要
聽出真意 · 表達善意



C3. 善意語法

善意溝通語法



自我同理
我看到....
我感覺.....
因為我需要(在乎, 重視).....
我很遺憾、接受 我可以試試...

表達自己
我看到....
我感覺.....
因為我需要(在乎, 重視).....
我願意... 你是否願意.....

回應他人
我看到你....
你是否感覺.....
因為你需要(在乎, 重視).....
我可以做... 你是否同意 / 是否可以考慮.....



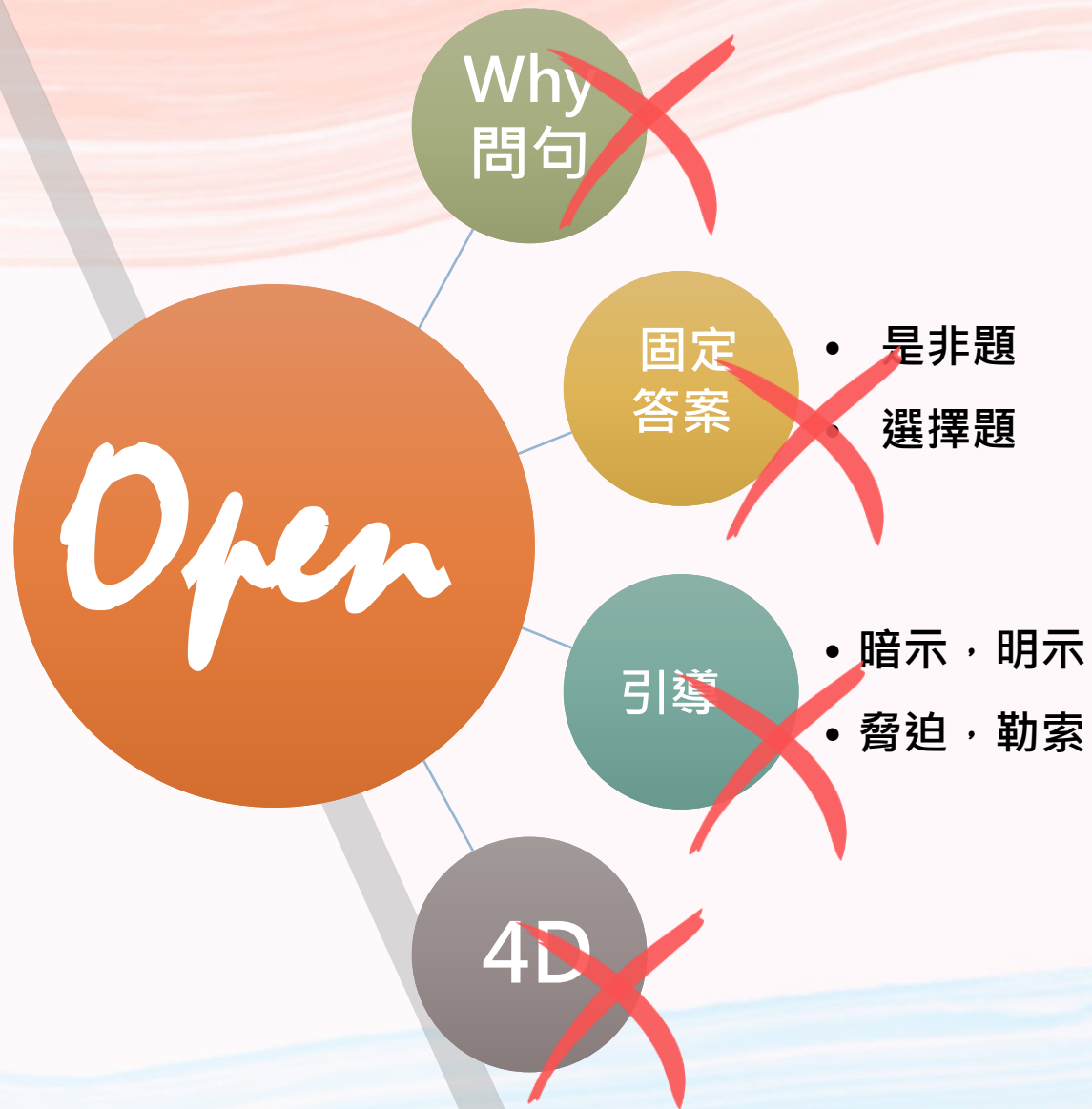
一種選擇



C4. 善意對話



開放式問句



注意：

- 語言與語氣
- 不預設立場



別問「為什麼？」

你病這麼重
為什麼不告訴我？

好心沒好報？

指責我？

壞問題！

為什麼
你還沒有變好？

你為什麼做這事？

懷疑我
動機？

問 WHY?
關係會變壞!!!

問 HOW!
溝通會變好!



關鍵在對人的
關心、欣賞與好奇

我信息B *I message* 家庭篇

	You message	I message
表達意見	你應該知道聯考的人是你，還去玩什麼！	聯考要到了，但這兩個周末你都不在家，我很擔心。因為我希望你能讀個理想的高中，若你能在家讀書，我會安心很多。
表達負面情緒	你沒打電話跟我說就不回家吃飯，你怎麼可以這麼不負責任！	沒有等到你的電話，我覺得很焦慮，擔心你是不是出了什麼意外。你以後可不可以先打電話回家？
表達感謝	小智，你昨天表現得不錯喔。	多虧有你，幫媽媽把碗都洗好，讓我有時間完成明天老板要的報告，看到你長大懂得體貼，感覺很欣慰，謝謝你。

聽出真意 · 表達善意



善意溝通修復協會

